



# Guía del Estudiante

Junio12, 2015

(Editores por favor revisar la copia de trabajo .odt, los cambios están subrayados en amarillo.)



2011-2015 Institute of Image Training and Testing International (IITTI).  
Usted puede distribuir gratuitamente este documento.

## Tabla de Contenidos

<b>Capítulo 1 El Secreto de tu Éxito .....</b>	<b>4</b>
El desastre en la entrevista: historia real.....	4
No sabes lo que no sabes.....	4
La Solución.....	4
Por qué IITTI?.....	5
<b>Capítulo 2 El examen IITTI.....</b>	<b>6</b>
¿Cómo es el examen?.....	6
¿Algo entretenido?.....	7
¿Cómo es la apariencia del examen?.....	7
<b>Capítulo 3 Estructura del Examen y Visión General.....</b>	<b>9</b>
¿Cómo funciona?.....	9
¿Qué pasa si me equivoco o adivino en un examen escrito?.....	9
¿Qué pasa si no alcanzo a terminar la prueba en el tiempo estipulado?.....	10
¿Cómo se determina mi puntuación?.....	10
¿Qué pasa si usted no respondo las preguntas de la sección "General", que tienen un 0% de importancia en la puntuación del examen?.....	10
¿Se cuentan todas las preguntas en un examen escrito?.....	10
¿Qué habilidades de computación necesito para el examen escrito?.....	10
¿Cómo se paga el examen?.....	11
¿Cuál es la política de devolución?.....	11
Fechas de exámenes y logística.....	11
¿Qué debe traer al examen?.....	12
¿Cuándo sabré puntuación final?.....	12
¿Puedo obtener un certificado físico?.....	13
¿Cómo mantengo la vigencia de mi certificado?.....	13
¿Existe alguna ocasión en que pueda perder la vigencia de mi certificado?.....	13
<b>Capítulo 4 Contenido del Examen.....</b>	<b>14</b>
<b>Apéndice A Directrices para rendir el Examen.....</b>	<b>16</b>
<b>Apéndice B Detalle, Paso a Paso para la Prueba Escrita.....</b>	<b>17</b>

## Capítulo 1 El Secreto de tu Éxito

### El desastre en la entrevista: historia real

Un recién graduado de la universidad entró a la sala de reuniones a una entrevista para un importante Instituto Financiero Internacional. Este candidato tenía un excelente historial académico. Se expresaba bien, estaba bien informado de la realidad de la industria para la que quería trabajar. Todo iba bien para él... hasta que... sacó su móvil en medio de la entrevista para revisar sus mensajes, mientras que su potencial empleador lo esperaba.

De más está decir que no obtuvo el trabajo. Peor aún, nunca supo por qué.

### No sabes lo que no sabes

Cree que esto nunca le sucederá? Quizás. Según las encuestas, más de un 90% de los empleadores indicó que contrataban a alguien no por las habilidades académicas del candidato, las cuales se supone son apropiadas para el cargo, sino por la impresión proyectada durante la entrevista cara a cara.

Su historial académico sólo lo lleva a la entrevista. La puerta está abierta a medias. ¿El secreto de la otra mitad? Desde ese momento en adelante, en la vida, son sus habilidades blandas las que harán que lo contraten, promuevan o...despidan. Sí, despidan! Sabía que el 99% de las personas que fueron relevadas de su trabajo no fueron despedidas por no saber hacerlo, sino por su incapacidad para llevarse bien con otros?

Sí, es más que nada un tema de actitud.

### La Solución

¿Cómo demuestra que tiene una buena actitud? Un buen punto de partida es conocer sus modales. Pero no basta con decir “gracias” o “con permiso” de vez en cuando, también es necesario que trabaje su apariencia, la etiqueta en la mesa y los negocios y sus habilidades de comunicación en la oficina.

Por ejemplo, muchas personas cometen el error de pensar que cómo se visten es un tema de expresión personal. Pero si quiere destacar en la vida, deberá cambiar esa actitud y tomar su presencia profesional (apariencia, etiqueta y comunicación) no sólo como señal de respeto hacia otros, sino como una poderosa herramienta para distinguirse de la competencia, ser exitoso en su trabajo o ir escalando en su carrera.

Quiere aprender más? O capacitarse para mejorar su imagen? Busque clases impartidas por un Consultor de Imagen certificado, o encuentre información de una variedad de buenas publicaciones sobre el tema. Y después de capacitarse, certifíquese tomando el examen

IITTI.

### **Por qué IITTI?**

IITTI es el estándar mundial en etiqueta e imagen profesional. Puede verlo como el SAT o TOEFL o IELTS o ISO estándar en imagen, etiqueta de negocios y habilidades interpersonales.

Al incluir los resultados del certificado IITTI en su currículum no sólo demuestra que es bueno en las habilidades blandas, sino que también tiene **iniciativa** e interés de motu proprio para proyectar excelencia en todos los ámbitos.

Resultado final: demuestra que es una persona competente, dispuesta a hacer lo necesario para mantener un buen trabajo, y que le **importa** su trayectoria profesional.

## Capítulo 2 El examen IITTI

### ¿Cómo es el examen?

Hay 3 niveles de certificación:

- (1) Nivel 1, Básico
- (2) Nivel 2, Estándar
- (3) Nivel 3, Avanzado

Decidimos que es útil describir cada nivel con una sola palabra o frase; esto permite describir concisamente de qué se trata cada nivel:

- (1) Nivel 1, Básico – "mantenerse al día"
- (2) Nivel 2, Estándar – "fluidez"
- (3) Nivel 3, Avanzado – "refinado"

¿Por qué 3 niveles? En distintos puntos de su carrera, quizás desee obtener distintos niveles de certificación. Piense en el Nivel 1 como el nivel "de supervivencia", o "al día". Está diseñado para evaluar sus relaciones interpersonales en 3 áreas de la etiqueta de negocios : vestuario profesional, comportamiento profesional y etiqueta en la mesa en situaciones de negocios. Pasar este examen le asegura que puede identificar comportamientos adecuados e inadecuados, y tener el conocimiento necesario para no pasar vergüenzas en una entrevista de trabajo. Es un vehículo que le permite tomar conciencia general sobre la importancia de la apariencia, el comportamiento y la comunicación empresarial adecuados.

Teniendo esto en mente, el Nivel 1 del IITTI está diseñado para ser una unidad compacta. No es un examen de etiqueta de negocios en profundidad. Pone a prueba el conocimiento mínimamente aceptable para los no iniciados. Cualquiera que aspire a trabajar con personas es un buen candidato.

El Nivel 2 está diseñado para un grupo más particular. Está establecido en profundidad, es de amplio espectro para las personas que realmente quieren tener una ventaja en su marca personal. Mientras que el Nivel 1 es para evitar pasar vergüenzas, el Nivel 2 está hecho para ayudar a las personas a sobresalir por sobre el resto.

Les pedimos a los candidatos del Nivel 1 que demuestren conocimiento, sólo con un examen escrito. En el Nivel 2 los candidatos, además de presentar un examen escrito, deben demostrar de manera presencial sus habilidades frente a un examinador. No se puede fingir!

En el examen práctico del Nivel 2, los candidatos deberán demostrar **fluidez** en la ejecución de sus habilidades. Por ejemplo, si un examinador le pide a un candidato que demuestre el estilo Americano de usar los cubiertos, esperaríamos que la persona no vacile en pasar el

tenedor de la mano izquierda a la derecha para comer.

En el Nivel 2, las habilidades esperadas deberían ser habituales en la persona. Los candidatos exitosos son los que han formado buenos hábitos poniendo en práctica las habilidades aprendidas.

EL Nivel 3 es de alto nivel. Se solicita a los candidatos no solamente dominar la esencia de la imagen y etiqueta en los negocios, sino llevarlo al nivel siguiente de **refinamiento**, reforzando sus conocimientos a través de la experiencia en el mundo real. El examen es una práctica realizada en uno de nuestros centros de examinación. El foco es poner en práctica las habilidades aprendidas en situaciones reales. No hay un examen escrito para este nivel.

El Nivel 3 es para gerentes de multinacionales, profesionales, profesores y políticos. Es decir, cualquier vocación que le demande a la persona ver y ser visto como figura pública. Un candidato del Nivel 3 no sólo se representará a si mismo, también a su compañía, profesión, universidad o partido político. Ellos son de movilidad ascendente.

### ¿Algo entretenido?

Le pedimos a los candidatos del Nivel 2 que produzcan su propio video acerca de lo aprendido sobre la imagen profesional y habilidades de etiqueta, y a los candidatos del Nivel 3 a que los evalúen!

El video puede ser algo sencillo como sostenerle la puerta a la gente que viene detrás suyo en el centro comercial, o ceder su asiento a la gente mayor en el bus. No está pensado para que los alumnos gasten dinero; incluso un video de móvil puede ser suficiente, lo que importa es el contenido del mensaje.

¿Por qué pedimos esto? Es una manera de hacer que los alumnos piensen lo que consideran importante. El proceso de hacer el video los hace planear, diseñar y actuar; algo que recordarán por un largo tiempo.

### ¿Cómo es la apariencia del examen?

La parte computarizada escrita del examen está basado en la web.

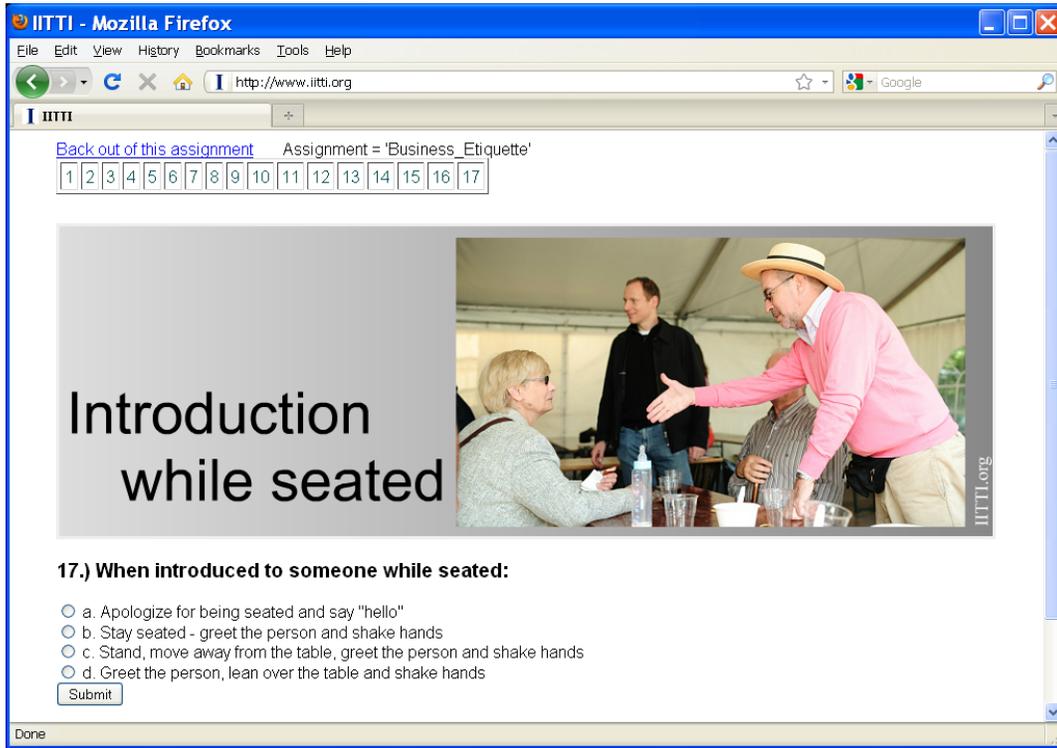
Por ejemplo, el Nivel 1 de certificación sólo requiere un examen computarizado, consistente en 4 secciones, separadas en las que se deben completar espacios en blanco y preguntas de alternativas múltiples con los siguientes porcentajes:

1. General	0%
2. Apariencia Profesional	30%
3. Etiqueta de Negocios	34%
4. Etiqueta en la Mesa	36%

p7 Institute of Image Training and Testing International (IITTI)

La sección “General” está en formato de llenar el espacio en blanco, con preguntas para saber si el candidato tuvo capacitación previa, etc. A pesar que la sección “General” tiene porcentaje cero, es de carácter obligatorio. Las otras 3 secciones son de respuestas alternativas (o multiple choice), con preguntas técnicas pertinentes a cada tema.

Así se ve en pantalla:



## Capítulo 3 Estructura del Examen y Visión General

El Institute of Image Training and Testing International (IITTI) es una organización sin fines de lucro formada por consultores de imagen y etiqueta experimentados y certificados debido a la necesidad de estandarizar las directrices de etiqueta de negocios. Permite a los empleadores y a quienes buscan trabajo, medir de manera uniforme las habilidades blandas.

Esta es una vista general de la estructura del examen para cada Nivel:

Nivel	Formato de Examen	Tiempo	Lugar
1	Escrito	1 hora	Local
2	Escrito y Práctico	1 hora escrito, 1.5 hora práctico	Local Local
3	Práctico	En profundidad (un par de días)	Extranjero (en Vancouver, Canadá)

### ¿Cómo funciona?

Los exámenes escritos consisten en completar espacios en blanco y opciones múltiples o multiple choice). Son virtuales, por lo que pueden presentarse en la propia localidad o localidades cercanas al lugar de residencia de los candidatos. Las preguntas son seleccionadas de un amplio número de preguntas de los distintos temas de las directrices de IITTI tales como apariencia profesional, etiqueta de negocios, etiqueta en la mesa, etc.

El examen práctico pone a los candidatos a prueba en habilidades como interacciones de negocios, etiqueta en la mesa, etc. Nivel 2 práctico se hace localmente donde un examinador de IITTI viajará a las cercanías donde usted se encuentre para tomar el examen. Nivel 3 práctico requiere que los candidatos viajen a un centro de pruebas en Norte América para ser examinado con mayor profundidad.

### ¿Qué pasa si me equivoco o adivino en un examen escrito?

Le recomendamos a los candidatos que vayan respondiendo las preguntas de manera secuencial. Una vez que una pregunta de opción múltiple sea respondida, el computador u ordenador marcará la pregunta como contestada inmediatamente, y la respuesta no puede ser cambiada.

### **¿Qué pasa si no alcanzo a terminar la prueba en el tiempo estipulado?**

El ritmo con el que se contesta la prueba es crucial, ya que existe una fuerte sanción por no completar el examen. Tal como en la vida real existen plazos y horarios, se les recomienda a los candidatos llevar un reloj para ir tomando el tiempo y revisando las respuestas aún sin contestar. Hay alrededor de 50-60 preguntas en cada uno de los exámenes escritos en el Nivel 1 y 2.

### **¿Cómo se determina mi puntuación?**

Para un examen escrito, la puntuación se determina de la siguiente forma:

- El número de preguntas contestadas
- El número de preguntas contestadas correctamente

Existe sólo una puntuación Aprobar / Reprobar o suspender para un examen escrito. La nota de aprobación es 75%. La práctica también es de calificación Aprobado / Reprobado o suspendido. En el caso del Nivel 2, un candidato sólo aprobará el examen si partes del examen, escrita y práctica, fueron aprobados.

### **¿Qué pasa si usted no responde las preguntas de la sección "General", que tienen un 0% de importancia en la puntuación del examen?**

La sección General es obligatoria. Si ignoras la sección General, no te estará permitido pasar el examen.

### **¿Se cuentan todas las preguntas en un examen escrito?**

Cada examen contiene preguntas de opción múltiple que están siendo probadas para futuros exámenes. Estas preguntas no están identificadas, ni se encuentran en una sección diferente en la prueba. Por lo tanto deberían hacer su mejor esfuerzo en contestar todas las preguntas. Sin embargo, Las respuestas de estas preguntas de prueba no son consideradas en la puntuación final.

### **¿Qué habilidades de computación necesito para el examen escrito?**

Se necesitan habilidades mínimas de computación para completar la parte escrita del examen IITTI Edam. Se puede familiarizar con la mecánica de esta prueba escrita en el siguiente link <http://www.IITTI.org/forStudents/sampleTest.htm>.

## ¿Cómo se paga el examen?

Se paga comprando un pase de examen de IITTI. En la mayoría de los casos, puede obtener un pase a través de su escuela de etiqueta. Algunas escuelas incluyen el valor del examen en el costo total del curso.

En otros casos, su escuela o universidad también puede que tenga pases para el examen IITTI.

También puede comprar el pase del examen directamente en línea usando “Pay Pal” en su cuenta. (para mayores detalles revisa el Apéndice B)

Los pases para el examen son como tarjetas telefónicas. Una vez que obtiene su pase, puede ingresar el código en su cuenta personal del sitio o de la página web IITTI, bajo:

Alumnos > Login > Datos personales > Ingresar código de examen

No podrá tener acceso a ningún examen sin ingresar su código.

Se aconseja ingresar el código de examen antes del día del examen.

## ¿Cuál es la política de devolución?

Todas las ventas son finales. No hay devolución. (Su pase estará vigente hasta que lo use. Si no puede tomar su examen, puede agendar una nueva fecha.)

Si está registrado para rendir el examen en una cierta fecha y no avisa de la cancelación por email con 7 días de anticipación (“cancelación tarde”), tendrá que pagar una multa ( para más detalles ver el Apéndice B).

## Fechas de exámenes y logística

Su escuela de etiqueta le ayudará a coordinar con IITTI la fecha de su examen. Regístrese en la lista de nombres para el examen en su escuela; asegúrese que el nombre en la lista sea EXACTAMENTE el mismo que el de la identificación que le será requerida mostrar en la sala del examen.

Cada examen escrito tiene una contraseña. El día del examen, una vez ingresado a la sala, el instructor le proveerá la clave para ese examen.

## ¿Qué debe traer al examen?

Debe traer un documento de identificación como C.I , D.N.I., certificado de nacimiento, o pasaporte. Su nombre en su documento de identificación debe ser el mismo que en su cuenta de usuario IITTI, de lo contrario, se le puede negar la entrada a la sala de examen, o peor aún, anular su examen.

Debe recordar su nombre de usuario y contraseña de su cuenta IITTI para el examen; de lo contrario no podrá tener acceso al examen.

Deberá haber ingresado su código de pase en su cuenta con **anticipación**. Es muy aconsejable llevar un reloj para tomar el tiempo.

No podrá llevar ningún libro, computador u ordenador, tablet, smart phone o dispositivo de internet dentro de la sala de prueba. Habrán computadores u ordenadores dentro de la sala para que pueda rendir o presentar el examen.

No se permitirá la entrada a la sala después de 15 minutos de comenzada la prueba.

Podrían haber cámaras instaladas en la sala para evitar copia. Cuando entre a la sala de examen y bajo la supervisión de un instructor, párese cerca de una de las cámaras, sonría, y preséntese de la siguiente manera:

*"Hola, mi nombre es \_\_\_\_\_. Soy de (ciudad y país). Y estoy aquí para escribir el examen ET."*

Asegúrese que su cara esté visible a la cámara sin ningún gorro o cabello que cubra su rostro. Sáquese los anteojos o las gafas de sol. No use maquillaje muy cargado que desfigure sus facciones. Hable fuerte y claro para que se escuche en el video. Su examen será anulado si IITTI cree que su identidad es poco clara.

Después del examen asegúrese de cerrar su sesión! Si no lo hace, otros podrían acceder a su cuenta y cambiar la información.

## ¿Cuándo sabré puntuación final?

Después de contestar cada pregunta, su puntuación será almacenada en la base de datos de IITTI. Pero la puntuación final estará disponible 1-2 semanas después. Este lapso de tiempo permite a IITTI examinar ciertas preguntas para ver si deben ser contadas en el recuento final. La puntuación final se entrega en términos porcentuales.

Todos los candidatos serán notificados oficialmente 1-2 semanas después del examen vía email.

### **¿Puedo obtener un certificado físico?**

Sí, puede comprar un certificado oficial en papel. Una vez que haya obtenido su porcentaje final y aprobado, habrá un botón de PayPal en su cuenta donde podrá pagar por su certificado. Busque bajo:

Alumnos > Login > Datos personales > Mis puntajes

y después haz click en el enlace del examen que presentó.

Luego de hacer su pago a través de PayPal, se enviará un certificado por correo entre 4-5 semanas desde la sede de IITTI en Canadá.

Nota: Su calificación final estará siempre disponible en la página web de IITTI, independiente de si compra o no el certificado.

### **¿Cómo mantengo la vigencia de mi certificado?**

Puede mantener su certificado asistiendo a nuestras clases ocasionales en línea. IITTI le enviará notificaciones de estas clases vía email. (Una tarifa nominal pequeña de (\$2-\$3) se cargará para cubrir los costos)

### **¿Existe alguna ocasión en que pueda perder la vigencia de mi certificado?**

IITTI se reserva el derecho de revocar su certificado si ha sido condenado por algún delito en cualquier país.

## Capítulo 4 Contenido del Examen

Aquí hay una guía de lo que se cubre en el Nivel 1 del examen "Básico Corporativo".

### Apariencia Profesional

- Vestuario de Negocio – las diferencias entre formal, semi-formal, e informal
- Uso de Color – diferentes colores que te hacen más autoritarios, cuidadoso, afable o enérgico
- Telas, Estampados y Diseños – el uso de lana, algodón, o materiales sintéticos, estampados como flores, cuadros, y mate vs brillante.
- Cuidado Personal – estilos de peinados, olores corporales, tatuajes

### Etiqueta de Negocio

- Definiciones – cómo se define "etiqueta", "modales"
- Networking – propósito de networking, de que hablar, comportamientos para evitar
- Presentaciones – presentación de rangos bajos a rangos altos, presentación personal
- Saludo de Mano – posición y movimiento del saludo de mano
- Etiqueta de nombres – ubicación correcta de etiqueta de nombre
- Tarjetas de Visita – como dar y recibir una tarjeta de visita
- Comportamiento – comportamiento apropiado e inapropiado en un ambiente de trabajo
- Reuniones – quien dirige una reunión, qué pasa con los celulares?
- Entrevista de trabajo – quien dirige la entrevista? Cómo hacer un seguimiento?
- Lenguaje Corporal – el espacio personal
- Contacto Visual – cuánto dura el contacto visual en los negocios?
- Etiqueta al Teléfono y Tecno-Etiqueta – cómo dejar a un cliente en espera?  
Cómo contestar las llamadas?
- Etiqueta de Email – uso del saludo, uso de mayúsculas
- Etiqueta de Redes Sociales – abreviaciones, que cosas no publicar
- Buenos Modales: Aplicación Diaria – cómo usar una toalla húmeda en un restorán, donde puede aplicarse maquillaje una mujer?

### Etiqueta en la Mesa

- Etiqueta Empresarial en la Mesa – quién es el de mayor importancia?
- Distribución de Asientos Empresarial – es hombre-mujer-hombre o es neutro?
- Deberes de Anfitrión e Invitado – protocolos específicos para anfitriones e invitados en una casa y restorán
- Categorías de Platos – en que consiste una cena de 4 platos?
- Configuración de Mesa – ubicación de tenedores y cuchillos, platos y copas
- Vino y Bebidas – conocimiento básico de vino y maridaje
- Utensilios – reconocer los diferentes tipos de cuchillos, tenedores y cucharas
- Modales en la Mesa – que hacer con tus codos, como pasar la comida alrededor de la mesa

Estilo de Comer Europeo vs Americano – qué son?  
Comidas complejas – la manera apropiada de comerlas  
Propina – cuánto dejo?

## Apéndice A Directrices para rendir el Examen

Estas son las directrices para rendir un examen escrito IITTI.

- 1.) Este es el nivel básico de examen. Para asegurar la precisión del examen, por favor no busque ayuda para responder las preguntas.
- 2.) Hay un tiempo límite de 1 hora. Debe completar la prueba en una sola sesión.
- 3.) La prueba consiste de una sección de completar el espacio en blanco seguido por 3 secciones con un total de 50-60 preguntas de alternativa múltiple. Debe contestar todas las preguntas.
- 4.) Se informa que una vez ingresada las respuestas para cada pregunta NO podrá cambiarlas.
- 5.) La primera parte de la prueba requiere información general personal. Si ignora la sección General, no se le permitirá pasar el examen.
- 6.) Para avanzar durante el examen, por favor utilice los siguientes botones de navegación:
  - Click en el botón de **Someter** para ingresar su respuesta al sistema.
  - Click en el número de una pregunta (ej. **5**) en la tabla de la lista de preguntas para acceder a una pregunta específica.
  - Click en **Regresar a Página Principal** para ir a otras secciones del examen.
  - Click en **Regresar a Página de Bienvenida** para volver a la página de inicio.
  - Click en **Salir del examen** para salir del examen y regresar a su cuenta.
- 7.) No olvide hacer clic en **Cerrar Sesión**, para evitar que otros accedan a su cuenta.
- 8.) Si tiene cualquier consulta con respecto al examen, por favor contáctenos vía email.

## Apéndice B Detalle, Paso a Paso para la Prueba Escrita

Esta es la guía paso a paso para acceder a una prueba escrita IITTI.

1.) Consiga un pase de examen de su escuela de etiqueta. También puede comprar directamente un pase usando PayPal desde su cuenta:

Alumnos > Login > Datos personales > Mi cuenta

Este pase es su boleto para un examen escrito IITTI.

2.) Antes del día del examen, usando su ID de usuario IITTI y contraseña, inicie sesión como 'Alumno'.

3.) Ingrese el código del pase de examen:

Datos Personales > Ingrese código de examen

4.) El día de su examen, memorice su ID de usuario y contraseña IITTI y vaya a su lugar de examen. Inicie sesión en su cuenta IITTI bajo 'Estudiante', vaya a:

Área examen > Agregar examen

5.) En la sala de examen, su supervisor le dará la contraseña para que puede acceder al examen real. Introduzca la contraseña de examen para acceder a la prueba escrita.

6.) Listo! Ahora usted puede ir a 'zona examen' y haga clic en el examen y hacer la prueba! Buena suerte!

7.) Después del examen, asegúrese de cerrar la sesión de su cuenta!

### Multa por pago atrasado

Para la cancelación atrasada (notificándonos menos de 7 días de la fecha del test ), tendrá que pagar una multa de US\$30. Vaya a "Mi cuenta" y a " Pago atrasado" para pagar vía PayPal.

p17 **Institute of Image Training and Testing International (IITTI)**

Contacte a IITTI en:

Institute of Image Training and Testing International  
Vancouver, Canada  
Tel: (604) 231-8197  
web: [www.IITTI.org](http://www.IITTI.org)  
email: [info@IITTI.org](mailto:info@IITTI.org)



2011-2015 Institute of Image Training and Testing International (IITTI).  
Usted puede distribuir gratuitamente este documento.